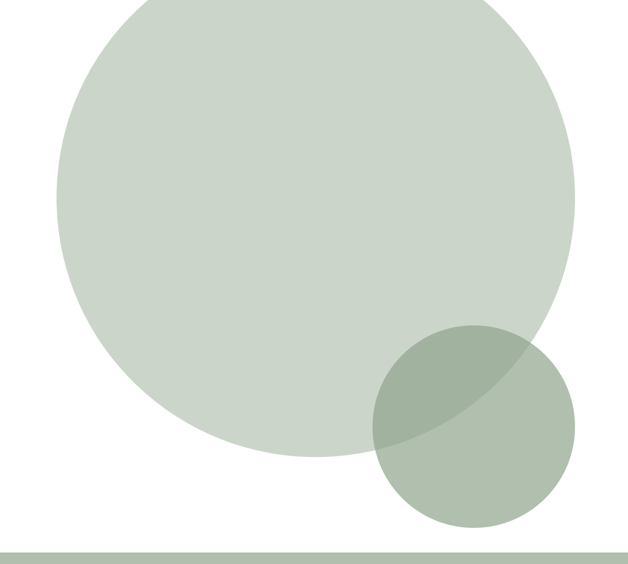




RAPPORT 2012

D'ACTIVITÉ RESPONSABLE

90
1922 - 2012

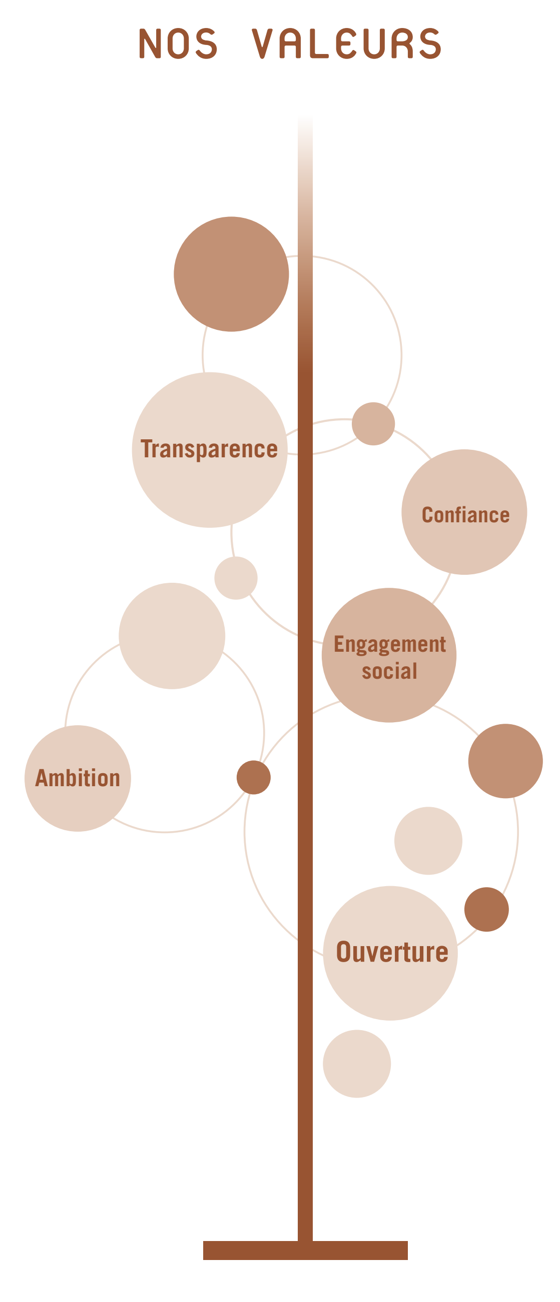
EURHO-GR
Pour un habitat responsable



SOMMAIRE



NOS VALEURS



ÉDITO

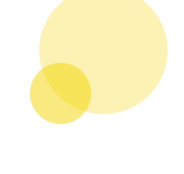
PHILIPPE LEROY, DIRECTEUR GÉNÉRAL

OSONS LA CONFIANCE

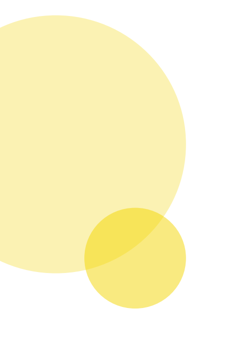
Le Logement : cause nationale. Les nombreux débats engendrés par l'élection nationale 2012 ont bien mis au cœur des enjeux de société le logement, le droit au logement tout comme l'emploi, et dans une moindre mesure le développement durable et l'environnement.
Dans ce cadre, le logement social apparaît comme un contributeur socio-économique de premier ordre dans la mise en œuvre des politiques définies par l'État.
LOGÉAL IMMOBILIÈRE a répondu présente aux attentes que les normands étaient en droit d'exiger d'un bailleur social engagé :
En livrant 110 logements neufs à la location, 14 logements à l'accession sociale (ou location-accession), en offrant 144 nouvelles places de foyers et maisons d'accueil spécialisées (Bois-Guillaume - Bihorel), en se portant acquéreur de plus de 140 logements anciens et en cédant 46 logements anciens prioritairement à ses locataires, LOGÉAL IMMOBILIÈRE réaffirme sa différence et sa contribution à la solidarité régionale.
En matière de développement durable, LOGÉAL IMMOBILIÈRE a amplifié son effort de réhabilitation des logements existants en consacrant plus de 8 Millions d'Euros de travaux d'isolation, d'amélioration de l'habitat existant.

Toutes ces démarches ont entraîné près de 50 Millions d'Euros de travaux que 400 entreprises référencées, pour la plupart régionales, ont réalisés. La traduction concrète et immédiate est la force de travail que les entreprises ont mobilisée pour la réalisation de ces travaux : plus de 500 emplois directs (dont 35 000 heures d'insertion) développés en année pleine, uniquement pour honorer les travaux commandés ! Et là, le Logement social répond à cet enjeu national qu'est la lutte contre le chômage.

Par la recherche permanente de qualité, dans le respect d'une esthétique particulière (100 % des logements livrés étaient BBC c'est-à-dire avec un niveau d'isolation très supérieur à l'obligation faite par les pouvoirs publics), par son engagement fort en terme de développement durable et de Responsabilité Sociale de l'Entreprise, LOGÉAL IMMOBILIÈRE contribue aux objectifs de lutte contre le réchauffement climatique.
Cette politique a vu sa concrétisation au cours de 2012 et la verra se développer dans les années à venir :
L'amélioration et l'entretien du bâti existant permettent de réduire les charges imputables aux occupants, d'améliorer leur qualité de vie, de pérenniser les logements et de ce fait de maintenir une offre de logements à des loyers très modiques (50 % de nos loyers de logements PLUS sont < 5 €/m² soit des loyers mensuels de 300 € pour un logement de 60 m²).
LOGÉAL IMMOBILIÈRE a voulu que 2012 soit une année encore plus forte en terme de lien social et de confiance : en créant, suscitant et participant sous une forme ou une autre à de nombreuses animations de quartier, en multipliant les attentions envers les publics fragiles (par exemple aide physique aux personnes logées dans des immeubles dont les ascenseurs étaient changés), en associant administrateurs et salariés de l'entreprise aux manifestations marquant les 90 ans d'existence, en actant la réalisation de son 10 000ème logement à Notre Dame de Gravenchon, LOGÉAL IMMOBILIÈRE s'est inscrite dans un rapport de **confiance.**
Cette confiance est partagée entre les administrateurs, les salariés, les locataires, les entreprises et leurs salariés, les administrations, les collectivités et les élus créant ainsi le terreau idéal au développement harmonieux de son activité.
Confiance enfin en ses forces et confiance en l'avenir.
2013 verra LOGÉAL IMMOBILIÈRE poursuivre dans cette voie.
La labellisation de logements « Habitat Senior Services® » (une démarche solidaire originale de maintien à domicile des seniors), la poursuite des efforts de construction, la poursuite de démarches innovantes en terme de construction, la modélisation d'un schéma d'accession sociale, la création de chartes de bon voisinage, etc… seront autant d'actions qui jointes aux autres feront de LOGÉAL IMMOBILIÈRE une société de plein exercice.







LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL



CARTE D'IDENTITÉ

10 336 logements
dont : 9 313 logements + 32 PSLA*
60 logements de gendarmes,
30 logements en foyer
901 logements en Résidences pour Personnes Agées (RPA)

687 places
dont : 289 en foyers
148 en résidences étudiantes
165 en EHPAD*
85 en accueil de jour

« Organisation partie prenante » enregistrée auprès du GRI, DELPHIS soutient son action pour le développement et la promotion d'un reporting RSE complet, transparent et partagé.



La démarche EURHO-GR®

Dès 2007, les membres de l'association DELPHIS* se sont engagés dans une réflexion sur leur responsabilité sociale, en y associant leurs parties prenantes : collectivités territoriales, actionnaires, financeurs, entreprises du bâtiment, associations locales, représentants des locataires et des personnels…
De cette réflexion est né le référentiel EURHO-GR® (EURopean HOusing – Global Reporting), inspiré du Global Reporting Initiative (GRI), la référence mondiale du reporting RSE. EURHO-GR® vise à rendre compte de la performance sociale, économique et environnementale des organismes, dans un souci de transparence indissociable de leur responsabilité sociale. Les indicateurs, définis avec les parties prenantes, s'articulent autour de cinq thématiques :

- promouvoir l'équilibre social des territoires
- préserver l'environnement
- assumer sa responsabilité économique
- animer et améliorer la gouvernance
- développer les ressources humaines.

Une démarche européenne

Dans la continuité de la démarche des membres de DELPHIS, le référentiel EURHO-GR® a été adopté au niveau européen par les entreprises membres d'EURHONET, réseau européen créé à l'initiative de DELPHIS, qui entendent ainsi assurer durablement leur responsabilité globale.
Premier référentiel commun de reporting de la performance RSE d'organismes de logement public ou social à l'échelle européenne, EURHO-GR® est aujourd'hui utilisé dans 4 pays : France, Italie, Allemagne et Suède.

Cette dimension européenne élargit le cadre de réflexion, en confrontant les expériences et les cultures. Elle permet le partage de bonnes pratiques issues de contextes nationaux différents, tout en façonnant un socle commun pour les organismes européens de logement social.

* Pôle de recherche et développement créé en 1989, l'association DELPHIS a pour mission de promouvoir l'excellence professionnelle dans l'habitat social. Elle regroupe 24 sociétés anonymes HLM gérant plus de 180 000 logements sociaux collectifs et individuels dans 17 régions françaises..

Ce rapport répond aux exigences du niveau 2 d'EURHO-GR® :

1. *l'ensemble des indicateurs EURHO-GR® sont inclus dans les tableaux de reporting*
2. *les données fournies ont fait l'objet d'une vérification de cohérence par DELPHIS*
3. *le rapport est conforme aux lignes directrices EURHO-GR®*



UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS

Afin d'encourager et de faciliter la mise en place d'un reporting RSE , le système EURHO-GR® comprend désormais 3 niveaux, adaptés à différents degrés de maturité de la démarche RSE dans l'entreprise :

Niveau	Exigences	Objectifs
★☆☆	• Référentiel simplifié : socle minimal d'indicateurs	• Se familiariser avec le reporting RSE • S'engager visiblement dans une démarche de transparence et de redevabilité
★★☆	• Référentiel complet • Contrôle de cohérence des données par les pairs • Respect des lignes directrices pour les rapports narratifs	• Élargir et compléter le reporting • Fiabiliser les données • Revue par les pairs, benchmarking • Analyser et commenter via un rapport narratif
★★★	• Référentiel complet • Contrôle de cohérence des données par les pairs • Respect des lignes directrices pour les rapports narratifs • Vérification des données par un tiers agréé	• Élargir et compléter le reporting • Revue par les pairs, benchmarking • Analyser et commenter via un rapport narratif • Renforcer la fiabilité et la crédibilité des rapports par une vérification externe

LOGÉAL IMMOBILIÈRE S'EST ENGAGÉE SUR LE CHEMIN DE L'EXCELLENCE

La Société, grâce à la confiance et l'ambition recherche l'amélioration de ses pratiques et du service rendu à ses clients. Le projet a débuté avec la certification ISO 9001 en 1996, faisant de LOGÉAL IMMOBILIÈRE, la 1ère ESH en France certifiée. Puis il a continué avec la création du référentiel Qualibail en 2001 et s'est ainsi confirmé avec la certification Qualibail 2 en 2011.
En 2012, la Société participe au projet d'évaluation par un organisme indépendant du Label HSS® et obtient la labellisation, faisant une fois de plus de LOGÉAL IMMOBILIÈRE, la 1ère ESH en France labellisée HSS®.



	CONTEXTE	2010	2011	2012
0.1	**Patrimoine dont :**	9 766 unités	9 988 unités	10 271 unités
	Logements locatifs	8 996 logements	9 198 logements	9 405 logements
	Foyers	770 éq-logements	790 éq-logements	866 éq-logements
0.2	**Répartition des niveaux des loyers des logements dans le patrimoine**	Prix moyen	Prix moyen	Prix moyen
	«Très social» (PLAI, PLA-TS…)	4,00 €/m²	4,09 €/m²	4,16 €/m²
	«Social» (PLUS, PLA) [1]	4,59 €/m²	4,75 €/m²	4,95 €/m²
	«Intermédiaire» (PLS, PLI…)	6,43 €/m²	6,16 €/m²	6,63 €/m²
0.3	**Part de logements ayant été conçus et/ou adaptés spécifiquement pour des personnes âgées ou handicapées**			
	Logements conformes à la réglementation PMR	-	-	99 logements
	en % du parc	-	-	1,05 %
	Logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	-	-	89 logements
	en % du parc	-	-	0,95 %
	Labels / certifications concernés		LABEL HSS® & HSS+	
	Autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	204 logements	250 logements	318 logements
	en % du parc	2,27 %	2,72 %	3,38 %
	Caractéristiques spécifiques des logements concernés	Adapt de sdb (douche avec barres d'appui & siège) Logt adapté au handicap (douche sans seuil, barre d'appui et siège, prise 1,3 max, volets roulants électriques)		
0.4	**Locataires de plus de 65 ans**	-	19,16 %	19,13 %
0.5	**Chiffre d'affaires [1]**	38 662 283 €	39 986 657 €	41 523 850 €
0.6	**Âge moyen du patrimoine**	32 ans	33,52 ans	35,27 ans
0.7	**Effectifs moyens annuels (en ETP)**	-	146,77 employés	146,26 employés
0.8	**Locataires aidés**	45,50 %	45,97 %	45,83 %

[1] Chiffre d'affaires issu des loyers des logements locatifs uniquement, hors foyers et commerces.
* Glossaire : page 37

LES TEMPS FORTS 2012



Retour sur les événements qui ont marqué l'année !

AVRIL



06/04/12 : 1ère édition de la Chasse aux oeufs, à Pavilly

JUIN



22/06/12 : 10 000ème logement de LOGÉAL IMMOBILIÈRE & inauguration de la ZAC Bosquet Reine à Notre Dame de Gravenchon

JUIN



22/06/12 : Fête des Voisins à Canteleu

JUIN



08/06/12 : Fête des Voisins à Cléon

JUIN



19/06/12 : Inauguration de 32 logements à Barentin

JUIN



1er et 2/06/12 : Journées portes ouvertes ZAC Bosquet Reine à Notre Dame de Gravenchon

JUIN A OCTOBRE



1er dimanche de chaque mois : opération GaragESSolidaires à Yvetot

JUILLET



05/07/12 : Compostage collectif, à Pavilly.

JUILLET



06/07/12 : match de football entre une équipe de locataires et une équipe LOGÉAL IMMOBILIÈRE à Barentin

AOUT



1er/08/12 : achat de 111 logements à La Bouille

SEPTEMBRE



06/09/12 : renouvellement de la Convention de gestion de la RPA Paul Bréchot à Caudebec-en-Caux

OCTOBRE



17/10/12 : Inauguration d'une Maison d'Accueil Spécialisée (MAS) à Bois-Guillaume - Bihorel

DECEMBRE



08/12/12 : pose de la 1ère pierre de l'EHPAD* de Duclair

* Glossaire : page 37

LES TEMPS FORTS 2012



LES OPÉRATIONS ACHEVÉES

Barentin



32 logements individuels



Allouville-Bellefosse

12 logements individuels
2 commerces

Rouen



12 logements collectifs

Notre Dame de Gravenchon



12 logements individuels

Canteleu





EHPAD - 93 places

Le Mesnil-Esnard



6 logements collectifs

Rouen



10 logements collectifs

Bois Guillaume-Bihorel



Maison d'accueil spécialisée

Saint Pierre de Varengeville

18 logements individuels

Yvetot



Visite de chantier 57 logements individuels et collectifs

LES OPÉRATIONS EN COURS DE CONSTRUCTION

Saint-Pierre-de-Manneville



33 logements individuels

Fauville en Caux



6 logements collectifs

Yvetot



57 logements individuels et collectifs

Lillebonne

8 logements individuels



Les temps forts 2012



90 ans, cote salariés





90 ans, cote locataires





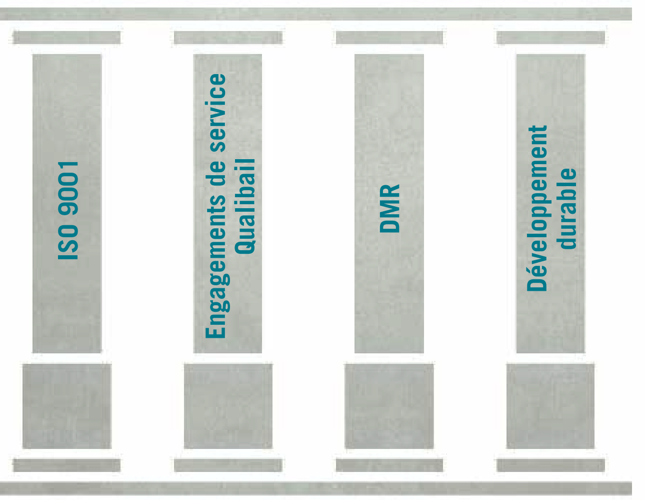
90 ans, cote partenaires





Des objectifs RSE* au cœur du projet d'entreprise de LOGÉAL IMMOBILIÈRE

La confiance est le ciment invisible de tout projet. Les objectifs RSE inscrits dans la politique de 2013 de LOGÉAL IMMOBILIÈRE sont ambitieux mais à la hauteur de notre confiance.



Promouvoir l'équilibre des territoires

- Continuer la dynamique de livraison de logements et d'EHPAD, foyers : accroître notre patrimoine de 3 %
- Développer le Label HSS® : augmenter l'offre de logements adaptés au vieillissement de 50 %
- Dynamiser la construction de PSLA : livrer 25 PSLA
- Continuer la dynamique de vente de logements anciens
- Poursuivre la politique de création de lien social, multiplier le nombre d'animations des quartiers et développer les partenariats
- Garantir la tranquillité des locataires : atteindre 75 % de satisfaction de nos locataires

Préserver l'environnement

- Formaliser et développer une politique environnementale
- Prendre en compte les critères de traçabilité environnementale dans les appels d'offre et assurer leur suivi
- Continuer les opérations de réhabilitation thermique : réduire le pourcentage de patrimoine classé en F et G à moins de 14 %
- Poursuivre les actions de sensibilisation du personnel (conduite automobile, éco-geste…) et développer les actions de sensibilisation des locataires et des prestataires

Assumer sa responsabilité économique

- Réhabiliter 2 % du parc ancien
- Développer une croissance alternative au système « locatif social »
- Développer une charte / guide d'achats responsables

Animer et améliorer la gouvernance

- Améliorer le dialogue et la satisfaction des locataires : améliorer la notion de transparence des attributions, des charges locatives, renforcer la qualité de l'accueil en agences. Obtenir un taux de 95 % de satisfaction des locataires entrants
- Développer un dispositif de communication personnalisé avec les acteurs socio économiques locaux
- Réaliser un document définissant les rôles et les responsabilités des administrateurs
- Mettre en œuvre des actions de sensibilisation des administrateurs : sensibilisation à l'histoire du logement social et au handicap
- Appliquer les recommandations suite aux audits externes

Développer les ressources humaines

- Former les salariés sur la prévention de la corruption
- Pérenniser la politique « équilibre vie privée-vie professionnelle », encourager les activités sportives
- Déployer la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)
- Continuer la politique d'amélioration des conditions de travail : restructuration de l'agence commerciale d'Yvetot, création d'une loge sur le secteur Caudebec-les-Elbeuf, démarrage du projet de restructuration du siège, mise en œuvre de la prévention des RPS

* Glossaire : page 37

1

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES



L'attribution de logements, un devoir de transparence...

Chaque année, les Commissions d'attribution de LOGÉAL IMMOBILIÈRE procèdent à l'attribution de plus de 1 000 logements. Cette activité constitue l'un des aspects les plus porteurs d'enjeux car les besoins en matière de logement social, confortable à un coût maîtrisé, sont grands. Les demandeurs en attente d'un logement abordable et adapté à leurs besoins sont encore trop nombreux. Pour la première fois cette année, un bilan des attributions est rendu public permettant ainsi de mettre en lumière le travail des membres de ces commissions : représentants des collectivités, administrateurs de la Société, collaborateurs recevant les demandeurs de logement…

L'accompagnement social : dans les gènes de LOGÉAL IMMOBILIÈRE

Cela fait plus de 15 ans que LOGÉAL IMMOBILIÈRE a fait le choix d'adapter son organisation en dédiant une équipe de professionnels au suivi de ses locataires les plus fragiles. Disponible, polyvalent, en phase avec les acteurs locaux, son pôle Social apporte une expertise reconnue tant du point de vue de l'accompagnement des demandeurs de logement que des locataires en place.

Ses domaines d'intervention couvrent des champs très divers tels que la réalisation d'évaluation sociale, l'accompagnement budgétaire des ménages, la collaboration avec les chargés de mission du Conseil Général ou les services de la Préfecture, le partenariat avec les Associations impliquées dans le domaine du logement ou de l'hébergement, la mise en œuvre de dispositifs locaux réservés aux plus fragiles…

Chiffres clés :

85 réunions de Commissions d'Attribution de Logements
4 300 dossiers étudiés

10,89 % : taux de mobilité (nombre de logements libérés dans l'année)

22,69 % : taux de mutation (nombre de mutations / nombre d'attributions)

La mobilité résidentielle : au-delà du postulat

En 2012 ce sont plus de 22 % de nos nouveaux locataires qui venaient d'un logement de LOGÉAL IMMMOBILIÈRE. Plus d'un attributaire sur cinq s'est donc vu offert un logement en meilleure adéquation avec son besoin suite à un départ d'un enfant majeur, à une naissance, à une volonté d'accéder à un logement individuel, à la nécessité de se rapprocher d'un centre urbain muni de toutes les commodités ou encore à une mutation professionnelle. Les logements livrés dans l'année ont largement favorisé ces mutations. Notre engagement Qualibail®, portant sur la recherche d'une solution adaptée à chacun de nos locataires en place, trouve ici sa concrète illustration.



TÉMOIGNAGE
Katia RIBERT

Locataire à Yvetot, bénéficiaire d'une mutation

« Locataire avec mon compagnon d'un appartement Type 2 de LOGÉAL IMMOBILIÈRE à Yvetot depuis 2005, nous avons demandé en octobre 2011 à bénéficier d'un logement plus grand, avec une chambre supplémentaire, car un heureux évènement se préparait. Nous avons dû patienter plusieurs mois avant d'obtenir une réponse positive. Le 27 juin 2012, nous avons déménagé dans un T.3 situé dans le même immeuble. Ainsi nous avons pu accueillir notre petit Mathis à la maison dans les meilleures conditions ! ».



sur la route des 90 ans

Pour fêter dignement les 90 ans de LOGÉAL IMMOBILIÈRE avec les locataires, nous avons voulu proposer des animations sur le thème du développement durable en lien avec nos 90 ans. Pour cela, nous avons noué un partenariat avec la roulotte Scarabée, petit espace culturel itinérant régional. Nous nous sommes installés au cœur de 7 sites durant 7 jours pour imaginer avec les enfants leur habitat de demain et en concevoir, de façon ludique, une maquette à l'aide de matériaux recyclés (bouteilles, cartons, bouchons… préalablement collectés par les enfants). Chaque jour, lors du goûter, des maquettes ont été inaugurées en présence des représentants des communes. Notre objectif affiché était de créer du lien social, de promouvoir la mixité sociale et de faciliter les échanges et la communication entre nos équipes de proximité et les locataires. Ces après-midi ont également permis d'élaborer une dynamique de quartier.



TÉMOIGNAGE
Wilfried DURIEU

Régulateur

Quelle est votre mission ?

J'apporte un regard extérieur qui permet aux locataires en situation conflictuelle de prendre du recul et finalement de parvenir à une solution acceptable pour les deux parties. 95 % des petits incidents du quotidien (tapages, petites incivilités, animaux…) trouvent ainsi une solution positive et durable qui favorise l'écoute et le respect mutuel ! Je m'appuie sur notre Charte de bon voisinage pour rappeler les règles de la vie en collectivité.

Comment vos interventions sont-elles perçues par les habitants ?

Généralement très positivement dans la mesure où les locataires peuvent me solliciter pour traiter de façon amiable leurs différends.

Nos engagements

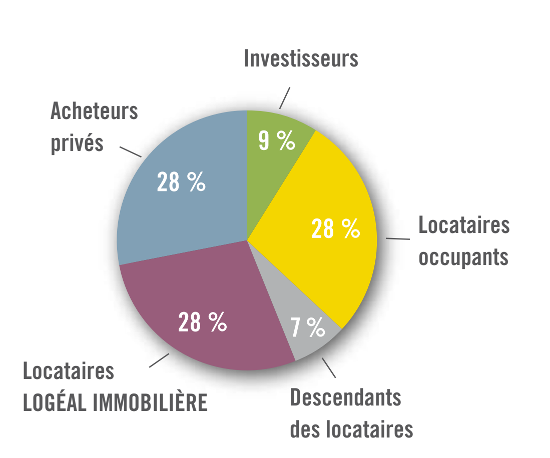
Assurer la tranquillité de nos locataires

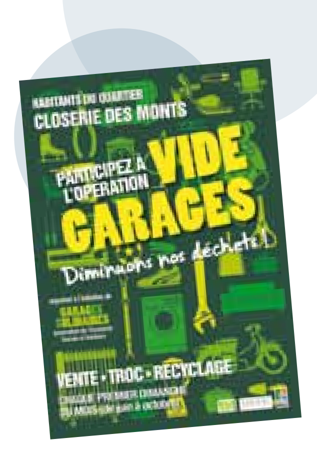


LOGÉAL IMMOBILIÈRE s'est dotée d'un Observatoire du cadre de vie de ses locataires. Conformément à son engagement Qualibail, les petits incidents du quotidien sont enregistrés. Ils font l'objet d'un traitement adapté et proportionné qui facilite le maintien d'un climat de sérénité et de civisme. Chacun peut ainsi exprimer ses attentes et, si besoin, rencontrer un collaborateur de la Société qui lui prêtera une oreille attentive. La Charte de bon voisinage rappelle les principales règles de civisme indispensables à la vie en collectivité et au « bien vivre ensemble ».

Favoriser l'accession à la propriété

Favoriser l'accession à la propriété des locataires du parc social tel est l'un des objectifs de LOGÉAL IMMOBILIÈRE, en offrant à l'accession des logements à un prix moyen de 92 000 €. Ainsi 63 % des acquéreurs en 2012 étaient nos locataires ou ascendants de nos locataires.





un projet innovant : les « garagessolidaires »

L'association « EcoloSpoints » est une plate-forme de développement et de fidélisation des consommateurs suivant des principes écologiques et éthiques. Elle encourage notamment la vente de produits et services issus d'une démarche environnementale dans le cadre de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS). LOGÉAL IMMOBILIÈRE a souhaité s'associer à l'organisation de l'opération « garagESSolidaires » dans l'un de ses quartiers. Plus de 500 habitants ont pu ainsi vendre, troquer, ou recycler leurs vieux objets, stockés dans leurs garages. Cette action de solidarité concourt ainsi à la diminution des encombrants, au recyclage et au lien social entre habitants.

D'une contrainte, nous avons fait une opportunité de solidarité

En 2012, les ascenseurs desservant les Tours VICTOR HUGO et LAMARTINE à Pavilly, de respectivement 9 et 8 étages, ont été remplacés. Ces travaux ont occasionné l'arrêt complet des ascenseurs pendant 3 mois. 61 % des locataires de ces immeubles ayant plus de 60 ans et 27 % plus de 80 ans, une importante opération de communication et d'accompagnement a été mise en œuvre.

Une communication renforcée

LOGÉAL IMMOBILIÈRE consciente de la gêne importante que cet arrêt pouvait occasionner et soucieuse du bien être des locataires, s'est mis à l'écoute des attentes des résidents, via un questionnaire afin d'identifier leurs besoins.
Ensuite, un important travail de communication a été mené, passant de la réunion publique à des visites individuelles, à la remise de plaquettes d'information décrivant toutes les actions mises en place par LOGÉAL IMMOBILIÈRE.
Les services d'urgence, d'aide à la personne, les médecins et intervenants paramédicaux ont été informés de nos travaux. La presse a également relayé nos démarches.

Un accompagnement privilégié

LOGÉAL IMMOBILIÈRE a créé un poste à raison de 2h/jour/tour du lundi au samedi durant toute la durée des travaux afin d'assurer une présence et une aide pour la population la plus fragile.

Des services de proximité

Des chaises ont été installées à tous les étages sur les paliers des escaliers et éclairés jour et nuit. LOGÉAL IMMOBILIÈRE a mis en place un partenariat avec un système d'appel malade « Présence Verte » et a pris en charge l'abonnement mensuel pour les personnes le sollicitant. Les résidents ont également été mis en relation avec des prestataires de livraison de repas à domicile.

Ainsi, les partenariats développés avec le CCAS* de Pavilly et le réseau gérontologique, les efforts de communication et l'investissement de LOGÉAL IMMOBILIÈRE ont permis un accompagnement de qualité. Ils ont contribué de cette façon à la réussite de cette longue intervention. Lors du pot de l'amitié organisé pour fêter la fin des travaux, les locataires ont chaleureusement applaudi et félicité l'engagement humain déployé.

Notre 10 000ème logement !

C'est dans le nouveau quartier de Bosquet Reine à Notre Dame de Gravenchon que LOGÉAL IMMOBILIÈRE a fêté en juin dernier son 10 000ème logement tout juste quatre-vingt-dix ans après la création de la Société. Le ruban a été coupé devant ces nouveaux logements et la 10 000ème locataire s'est vu remettre pour l'occasion, un vélo électrique accompagné de son équipement. La cérémonie s'est déroulée sous des airs d'opéra interprétés par la soprano Agnès Amati et par le ténor Vincent Morell.



 * Glossaire : page 37

Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de l'organisme en matière sociale, en particulier au regard des attentes des habitants et collectivités:

- favoriser l'accès de tous à un domicile, par une offre diversifiée de logements abordables et adaptés aux besoins, dans le respect des occupants, de leur santé et sécurité;
- accompagner les locataires et ménages accédants au fil de l'évolution de leur situation personnelle et professionnelle, pour répondre au mieux à leurs contraintes et aspirations, et les soutenir en trouvant les solutions adéquates en cas de difficultés;
- promouvoir une mixité sociale et générationnelle et renforcer le lien social.

Ils renvoient aux Finalités 1 (Cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (Epanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux et aux Questions centrales suivantes de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale: «Droits de l'Homme»; «Questions relatives aux consommateurs»; «Communautés et Développement local».

Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

Promouvoir l'équilibre social des territoires

SOC 1	Réponse adaptée à la demande de logement sur le territoire	2010	2011	2012
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.			
SOC 1.1	**Surface moyenne des logements livrés ou acquis dans l'année**			
	TI	na	na	43 m^2
	TII	49 m^2	49 m^2	52 m^2
	TIII	65 m^2	68 m^2	71 m^2
	TIV	81 m^2	95 m^2	89 m^2
	TV	105 m^2	97 m^2	99 m^2
	TVI et plus	na	119 m^2	na
SOC 1.2	**Répartition de la production par catégorie de logements**			
	«Très social» (PLAI, PLA-TS…)	14,60 %	7,06 %	7,85 %
	«Social» (PLUS, PLUS CD)	81,02 %	87,45 %	38,43 %
	«Intermédiaire» (PLS, PLI…)	4,38 %	5,49 %	53,72 %
En 2012 : l'acquisition de 111 logements anciens à La Bouille auprès d'un investisseur institutionnel privé (MATMUT)				
SOC 1.3	**Croissance de l'offre locative**			
	Logements locatifs	1,29 %	2,25 %	2,25 %
	Foyers	- 0 90 %	2,60 %	9,62 %
SOC 1.4	**Logements en accession sociale**			
	Ventes HLM rapportées au patrimoine	0,46 %	0,58 %	0,54 %
	Logements neufs en accession sociale de l'organisme rapportés à la production	0,00 %	0,00 %	0,00 %
	Logements neufs livrés en accession	19 logements	8 logements	14 logements
	Logements neufs en accession sociale par une filiale	0 logement	0 logement	1 logement
SOC 1.5	**Soutien à l'accès à la propriété des locataires du parc social**			
	Nombre de ventes HLM réalisées dans l'année	41 ventes	53 ventes	46 ventes
	Nombre de ventes HLM de l'année couvertes par une garantie	9 ventes	12 ventes	6 ventes
	Nombre de ventes HLM réalisées auprès des locataires du parc de l'organisme	28 ventes	31 ventes	26 ventes
Voir page 13 du rapport				

Raisons d'omission :
- Information temporairement non collectée ou non consolidée
na Information non applicable
L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

SOC 2	Loyers et charges	2010	2011	2012
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.			
SOC 2.1	**Répartition des niveaux des loyers des nouveaux logements**			
	«Très social» (PLAI, PLA-TS…)	4,73 €/m²	4,68 €/m²	4,82 €/m²
	«Social» (PLUS, PLUS CD)	5,48 €/m²	5,44 €/m²	5,46 €/m²
	«Intermédiaire» (PLS, PLI…)	6,95 €/m²	6,37 €/m²	6,69 €/m²
SOC 2.2	**Évolution du montant des charges récupérables**	0,39 €/m²	-0,68 €/m²	0,74 €/m²
SOC 2.3	**Évolution du montant des loyers**[1]	1,31 %	1,10 %	1,237 %
SOC 2.4	**Taux d'effort des ménages entrants**[2]	32,40 %	34,02 %	33,02 %

SOC 3	Mixité sociale			
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.			
SOC 3.1	**Taux de mutation interne dans les attributions de l'année**	12,59 %	12,36 %	22,69 %
	Taux de mutations internes dues aux démolitions et réhabiltitations importantes	na	na	na
Voir page 12 du rapport				
SOC 3.2	**Profil socioéconomique des nouveaux locataires**			
	Âge des ménages : - de 25 ans	23,80 %	21,30 %	19,71 %
	25-39 ans	44,00 %	45,20 %	46,22 %
	40-59 ans	23,80 %	24,70 %	25,14 %
	60-74 ans	5,50 %	6,40 %	6,54 %
	75 ans et +	2,90 %	2,30 %	2,39 %
	Ressources des ménages : < 60% du plafond de ressources	56,10 %	67,40 %	66,19 %
	comprises entre 60 et 100% du plafond de ressouces	38,60 %	28,80 %	28,78 %
	> 100% du plafond de ressouces	5,40 %	3,80 %	5,03 %
	Composition des ménages : Personne seule	31,60 %	30,30 %	36,19 %
	Famille monoparentale	22,20 %	22,40 %	23,85 %
	Couple sans enfant	19,30 %	21,50 %	21,18 %
	Couple avec enfant(s)	26,80 %	25,80 %	18,78 %
	Autre configuration (cohabitation, colocation…)	0,00 %	0,00 %	0,00 %
SOC 3.3	**Part des locataires entrants bénéficiant d'aides sociales au logement**	56,73 %	50,66 %	45,33 %
La typologie du patrimoine livré dans l'année, les zones géographiques et les financements peuvent impacter sur le profil des nouveaux locataires				
SOC 3.4	**Bilan synthétique public en accès libre des Commissions d'Attributions**	non	non	oui
Bilan synthétique disponible sur le site internet				

SOC 4	Actions de cohésion sociale			
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.			
SOC 4.1	**Programmes de cohésion sociale**			
	Insertion / intégration par le logement	oui	oui	oui
	Description rapide pour la dernière année		Émergences	
	Insertion par l'emploi, la formation	oui	oui	oui
	Description rapide pour la dernière année		Partenariat CAP Emploi / 3 500 h d'insertion	
	Développement du lien social entre locataires et habitants des quartiers	oui	oui	oui
	Description rapide pour la dernière année			Fête des voisins, Eco-gestes, compostage collectif, chasse aux oeufs, match de football locataires-salariés, vide-garages, fête d'Halloween
Voir pages 13, 14, 24 et 33 du rapport				

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC 5	Accompagnement social	2010	2011	2012
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.			
SOC 5.1	**Nombre de plans d'apurement en cours au 31/12**	122 plans	509 plans	324 plans
	Effectifs dédiés à l'accompagnement social, dont :			
	Médiateur(rice)	0,00	0,33	1,00
	Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	4,89	5,64	4,89
	Chargé(e) de pré-contentieux	1,97	1,87	3,87
	Chargé(e) de contentieux	3,71	4,00	2,00
	Chargé(e) de recouvrement	na	na	na
	Autre	0,17	0,21	0,17
	(Préciser l'intitulé du poste)	Agent administratif	Agent administratif	Agent administratif
	Partenariat(s) formalisé(s) avec des acteurs sociaux	oui	non	non
	Description rapide pour la dernière année			
	Mesures de prévention et d'accompagnement des ménages en situation de fragilité	oui	oui	oui

SOC 6	Accès aux personnes handicapées et aux personnes âgées			
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales; Autres actions engagées en faveur des Droits de l'Homme.			
SOC 6.1	**Investissements pour adapter le patrimoine existant, au-delà des obligations réglementaires**			
	Adaptation au handicap	148 202,21 €	113 928,05 €	132 677,33 €
	en % du CA	0,38 %	0,28 %	0,32 %
	Adaptation au vieillissement	444 606,63 € 0,38	341 784,14 €	398 032,00 €
	en % du CA	1,15 %	0,85 %	0,96 %
Les investissements réalisés concernent essentiellement des adaptations de salles de bains, des aménagements extérieurs et rampes, l'installation de volets roulants.				

SOC 7	Tranquillité des locataires			
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales; Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs.			
SOC 7.1	**Politique de l'organisme pour garantir la tranquillité des locataires**	oui	oui	oui
	% de locataires satisfaits en matière de tranquillité	62 %	na	na
SOC 7.2	**Actions de sensibilisation des locataires à la qualité de l'air intérieur**	non	non	non
	Commentaire			en 2013 une action de communication a été réalisée concernant la prévention des risques d'intoxication au CO (article internet, affiches et guides, message sur avis d'échéance)

SOC 8	Politique de la Ville			
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.			
SOC 8.1	**Part des investissements de l'année consacrée aux quartiers prioritaires de la politique de la ville**	1,86 %	1,32 %	0,28 %

SOC 9	Protection des données et de la vie privée			
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs.			
SOC 9.1	**Procédures de protection des données formalisées et contrôlées**	non	non	non

[1] Il s'agit de l'augmentation de la masse globale des loyers, non de l'augmentation individuelle de chaque loyer.
[2] Le taux d'effort est calculé en tenant compte des revenus sociaux (type RMI ou RSA) des locataires.

1. PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

2

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT



Intégrer les exigences du développement durable dans nos projets

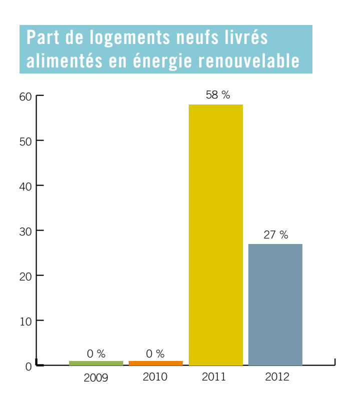
A la suite d'une première expérience réussie de réalisation de 30 logements collectifs à Malaunay s'inscrivant dans une démarche globale qui s'appuie sur les trois piliers du développement durable, LOGÉAL IMMOBILIÈRE conforte son action sur le territoire.

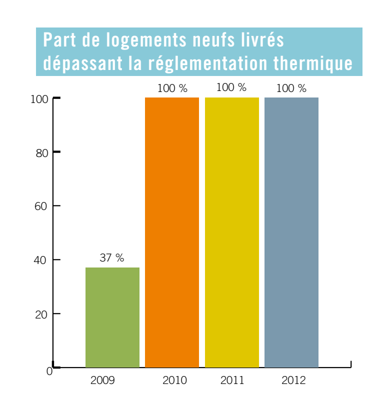
Au-delà de démarches ponctuelles sur des opérations emblématiques, ce sont des actions systématiques sur chaque opération immobilière qui contribuent à nos engagements :

- en permettant aux familles de s'installer près de leur lieu de travail, LOGÉAL IMMOBILIÈRE apporte une première réponse à un habitat respectueux de l'environnement,
- en redoublant ses efforts pour concrétiser des opérations de reconstruction de la ville sur la ville, LOGÉAL IMMOBILIÈRE contribue à lutter contre l'étalement urbain,
- en concevant des logements sobres en énergie, LOGÉAL IMMOBILIÈRE diminue les charges de ses locataires malgré un coût de l'énergie en augmentation,
- en soignant une parfaite étanchéité à l'air de l'enveloppe extérieure de ses bâtiments, LOGÉAL IMMOBILIÈRE garantit une isolation thermique pérenne pour préserver les habitants de surconsommations hivernales mais aussi les protéger des excès de chaleur en été,
- en utilisant des technologies de pointes pérennes, LOGÉAL IMMOBILIÈRE complète dans un second temps les performances techniques de ses logements,
- en recherchant une intégration en cœur de ville, LOGÉAL IMMOBILIÈRE favorise le maintien de lien social entre les habitants,
- en inscrivant la mixité comme valeur première dès la conception de ses opérations immobilières, LOGÉAL IMMOBILIÈRE apporte une réponse intergénérationnelle aux préoccupations des élus en matière de logements : personnes âgées et jeunes couples avec enfants redécouvrent le bonheur de vivre ensemble.

Part de logements neufs livrés en BBC

Année	Part de logements neufs livrés en BBC	Obligations réglementaires
2009	0 %	0 %
2010	0 %	0 %
2011	58 %	0 %
2012	38 %	0 %





BONNE PRATIQUE

LOGÉAL IMMOBILIÈRE, Lauréat PREBAT 2012
Construction de logements passifs à Malaunay

30 logements collectifs bénéficiant d'une orientation très étudiée et d'une isolation renforcée permettront de ne pas utiliser de chauffage conventionnel en limitant ainsi au minimum l'utilisation d'énergie fossile. Les charges de chauffage et d'eau chaude se situeront en dessous de 15 €/mois.

Nos compétences

LOGÉAL IMMOBILIÈRE retenue pour la construction d'un ECO Quartier à Mont -Saint-Aignan



Extrait conférence de presse

« A l'issue d'un processus de concertation et de consultation mené en 2012, les élus de Mont-Saint-Aignan ont choisi le projet du futur Eco quartier de 200 logements environ.

Le groupement Icade / Logiseine / LOGÉAL IMMOBILIÈRE a proposé un projet répondant aux grandes orientations du cahier des charges de la Ville : des formes variées de logements, intégration de l'Eco quartier dans l'environnement immédiat, des constructions répondant aux dernières normes bioclimatiques, utilisation de matériaux performants pour garantir des charges réduites, une offre de services complémentaires. Autour d'une promenade verte, ce sont 45 % de logements en accession libre, 20 % en accession sociale et 35 % de logements locatifs sociaux qui vont être réalisés en 2014/2015».

Le Mesnil Esnard



Isolation renforcée, balcons rapportés, quartier résidentiel

Notre Dame de Gravenchon



Compacité d'opération, architecture contemporaine dans un quartier en requalification urbaine

Notre Dame de Gravenchon



Énergies renouvelables : solaire thermique, récupération des eaux pluviales, mixité locative et accession à la propriété

Rouen



Implantation au coeur des services et commerces, station de tramway au pied de l'immeuble, isolation par l'extérieur

Allouville-Bellefosse

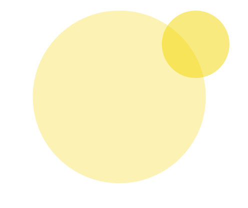


Logement individuel groupé en coeur de village, chauffage par pompe à chaleur géothermique profonde, eau chaude couplée en solaire

Gruchet-le-Valasse



Requalification d'une ancienne friche industrielle en coeur de bourg, compacité d'opération, apports solaires passifs



BONNE PRATIQUE

Le compostage collectif : un exemple de bonne pratique pour l'environnement

Une expérience de mise en place d'un système de compostage collectif a été menée au sein d'une résidence de 64 appartements. A cet effet, plusieurs aires de compostage ont été créées. Les locataires volontaires ont participé à une formation conviviale et ont reçu un « bio seau » ainsi que son mode d'emploi. Cette démarche a pour but de favoriser la baisse des volumes de déchets ménagers. Elle incite à préserver notre environnement en réduisant notamment les coûts de collecte et de traitement de ces déchets supportés par la collectivité.

un éco-mousseur, une des réponses pour la préservation des ressources

Depuis plusieurs années, LOGÉAL IMMOBILIÈRE fait poser à l'occasion de la visite d'entretien de la robinetterie, des mousseurs hydroéconomes sur tous les robinets de son patrimoine. Cet équipement permet d'économiser entre 30 % et 70 % du débit d'eau sans dégradation du confort. Son coût oscille entre 3 € et 9 € mais engendre une économie bien plus importante dont bénéficient directement les locataires !



«Réacteur» anticalcaire

un système innovant dans le traitement de l'eau

Les dépôts de calcaire et de tartre dans l'eau sont facteurs d'altération de la qualité de l'eau. Au fil du temps, ils pénalisent également les capacités de transport des réseaux d'eau et provoquent une corrosion qui nécessite à terme des travaux de réfection coûteux. Une expérimentation est menée par LOGÉAL IMMOBILIÈRE sur plusieurs logements afin de diminuer le taux de tartre présent dans l'eau par l'effet de systèmes innovants, sans traitement chimique. Le procédé consiste à poser un «réacteur» (un système de disques en titane, polymères et zinc associés à une anode démontable) qui maximise la « nucléogénèse » c'est-à-dire la transformation des ions calcium et magnésium en carbonate qui lui s'élimine avec le flux d'eau. Cet équipement fonctionne sans électricité, sans apport de produits chimiques, résiste au chlore et favorise la maîtrise de la prolifération bactérienne et de légionnelle.

De nouveaux photocopieurs



Fin septembre 2012, le parc des photocopieurs a été intégralement renouvelé. La Société disposait d'un parc de 49 unités complétement hétérogènes. Ce renouvellement nous permet de mieux maîtriser les coûts d'impression et de maintenance. De plus, nous souhaitions équiper nos points d'accueil d'un outil leur permettant de faxer et numériser l'ensemble de leurs documents sans avoir recours à l'envoi papier. Enfin, nous voulions que tous les photocopieurs soient paramétrés par défaut en recto-verso afin de diminuer considérablement le gaspillage de papier.
Nous avions un volume annuel de 1 633 971 pages en Noir et blanc et de 109 081 pages couleurs. Notre objectif en 2013 est de réduire d'au moins 10 % cette volumétrie.

Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de l'organisme au cours des trois dernières année en matière environnementale, au niveau de son patrimoine, ainsi qu'en tant qu'acteur responsable.

En écho aux enjeux-clés du secteur, l'accent est mis sur la performance énergétique, les émissions de CO_2 et la consommation d'eau, qui ont par ailleurs un impact important sur la maîtrise des coûts de logement des ménages. Les indicateurs renvoient aux indicateurs-clés des Finalités 2 (Préservation de la biodiversité, protection des milieux et des ressources) et 4 (Lutte contre le changement climatique et protection de l'atmosphère) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux, ainsi qu'aux indicateurs environnementaux des lignes directrices du secteur de la construction et l'immobilier de la Global Reporting Initiative (GRI). Ils correspondent à la question centrale sur l'environnement de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale.

Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

			2010	2011	2012
ENV 1	**Politique environnementale**				
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Politique générale en matière environnementale.				
ENV 1.1	**Politique environnementale de l'organisme**		non	non	non
Objectif 2013 : voir page 11 du rapport					
ENV 1.2	**Part de logements neufs et réhabilités répondant à un standard environnemental au-delà des exigences réglementaires**		54,17 %	63,32 %	45,41 %
ENV 1.3	**Inclusion de critères de traçabilité environnementale dans les appels d'offres destinés aux fournisseurs et mise en place d'un suivi**		non	non	non
Objectif 2013 : voir page 11 du rapport					
ENV 2	**Lutte contre le changement climatique**				
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Utilisation durable des ressources; Rejets de gaz à effet de serre.				
ENV 2.1	**Classement énergétique du patrimoine***	A. bâti très performant	0,57 %	1,20 %	1,20 %
		B. 51-90 kWh/m²/an	9,98 %	10,50 %	11,30 %
		C. 91-150 kWh/m²/an	15,98 %	15,90 %	17,10 %
		D. 151-230kWh/m²/an	34,03 %	33,80 %	34,80 %
		E. 231-330 kWh/m²/an	21,77 %	21,50 %	20,00 %
		F. 331-450 kWh/m²/an	15,50 %	15,10 %	13,50 %
		G. bâti énergivore	2,17 %	2,00 %	2,10 %
	Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*				
		< 6 kg CO_2/m²/an	0,02 %	0,40 %	0,50 %
		6-10 kg CO_2/m²/an	5,34 %	5,40 %	5,10 %
		11-20 kg CO_2/m²/an	28,07 %	33,00 %	33,20 %
		21-35 kg CO_2/m²/an	31,47 %	29,20 %	30,50 %
		36-55 kg CO_2/m²/an	23,34 %	21,50 %	21,50 %
		56-80 kg CO_2/m²/an	7,35 %	6,70 %	6,00 %
		> 80kg CO_2/m²/an	4,41 %	3,80 %	3,10 %
	Patrimoine – Performance énergétique* kWh/m²/an	Moyenne	221	218	213
		Médiane	199	195	192
	Emissions de gaz à effet de serre kg d'équiv. CO_2/m²/an	Moyenne	32	31	31
		Médiane	26	26	26
	Logements récents – Performance énergétique* kWh/m²/an	Moyenne	na	89	206 kWh/m²/an
		Médiane	na	86	175 kWh/m²/an
	Emissions de gaz à effet de serre kg d'équiv. CO_2/m²/an	Moyenne	na	16	31
		Médiane	-	18	26
	Sites fonctionnels – Consommations d'énergie	Moyenne	na	na	na
		Médiane	na	na	na
	Émissions de gaz à effet de serre	Moyenne	na	na	na
		Médiane	na	na	na
ENV 2.2	**Part des logements alimentés en énergies renouvelables**		-	0,82 %	1,10 %
ENV 2.3	**Total des émissions de CO_2 des déplacements professionnels quotidiens**	t. de CO_2	-	79,40	72 t. de CO_2
	Niveau moyen d'émissions de CO_2 des véhicules de la société	g CO_2/km	-	142,37	140,98 g CO_2/km

L'année 2012 est une année standard par rapport à 2011. Ce sera l'année de référence, une politique de réduction des déplacements va être mise en oeuvre en 2013.

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

		2010	2011	2012
ENV 2.4	**Mode de transports des salariés pour le trajet domicile-travail**			
	Voiture individuelle	-	80 %	89,00 %
	Covoiturage	-	0 %	0,00 %
	Vélo	-	0 %	0,00 %
	Transport en commun	-	3 %	2,00 %
	À pied	-	17 %	9,00 %
	Autre	-	0 %	0,00 %
	Distance quotidienne parcourue en moyenne par salarié			
	Voiture individuelle	-	33 km/jour	35 km/jour
	Covoiturage	-	0 km/jour	0 km/jour
	Vélo	-	0 km/jour	0 km/jour
	Transport en commun	-	85 km/jour	86 km/jour
	À pied	-	1 km/jour	1 km/jour
	Autre	-	0 km/jour	0 km/jour
ENV 3	**Gestion de l'eau**			
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Consommation d'eau.			
ENV 3.1	**Consommations d'eau sur le patrimoine[2]**	0,72 m^3/m^2	0,69 m^3/m^2	0,83 m^3/m^2
ENV 3.2	**Part de logements disposant :**			
	- d'équipements hydro-économes	-	-	86,60 %
	- d'un système de récupération d'eaux pluviales	-	-	0,94 %
ENV 4	**Urbanisme et paysage**			
ENV 4.1	**Dépenses, hors charges récupérables, consacrées à l'entretien et l'amélioration des espaces verts (par logement)**	10,81 €/log	22,36 €/log	21,88 €/log
ENV 5	**Actions de sensibilisation**			
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement.			
ENV 5.1	**Réalisation d'actions de sensibilisation et de formation à l'environnement à destination des :**			
	Locataires	oui	oui	oui
	Salariés	oui	oui	non
	Prestataires	non	non	non
ENV 6	**Déchets**			
ENV 6.1	**Taux d'équipement du patrimoine en systèmes de tri sélectif des déchets**	-	-	85,52 %

[1] Les déplacements «quotidiens» comprennent les déplacements avec les véhicules de la société et les véhicules personnels utilisés dans le cadre professionnel. Les trajets effectués avec d'autres moyens de transport (train, avion, etc.) ne sont pas pris en compte.

[2] Seuls les logements locatifs pour lesquels l'organisme dispose d'un suivi de la consommation d'eau sont pris en compte; le résultat peut ne pas refléter la consommation moyenne de l'ensemble du patrimoine.

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

- L'indicateur ENV 2.1 se fonde sur les diagnostics de performance énergétique réalisés.
- L'indicateur ENV 2.3 est calculé sur la base des informations fournies par les constructeurs sur les émissions des véhicules.

Raisons d'omission :

- Information temporairement non collectée ou non consolidée

na Information non applicable

\# L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information





ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE



Le renforcement des partenariats

Outre son engagement au sein de structures innovantes telles que l'association Delphis, LOGÉAL IMMOBILIÈRE a souhaité développer ses relations avec les autres E.S.H. de la CRÉA notamment.
Ainsi fin 2010, une plate-forme de mutualisation a été mise en place entre cinq bailleurs : LOGÉAL IMMOBILIÈRE, Quevilly Habitat, le Foyer Stéphanais, le Foyer du Toit Familial et Seine Habitat. L'ambition de cette plate-forme est de développer des projets communs notamment en termes de qualité de services, accueil des populations en difficulté, maîtrise et coopération foncière…

Des projets à naître...

Parallèlement, les bailleurs du groupe de mutualisation envisagent un travail commun avec l'association Emergence(s) issue de la fusion de l'Oeuvre Hospitalière de Nuit et de l'Association Saint Paul. Le cœur de l'action d'Emergence(s) est l'hébergement d'urgence et l'insertion sociale.

Notre contribution à l'économie locale

Insertion par l'emploi : 35 000 heures

Force est de constater depuis ces dernières années, la croissance de nos investissements tant en constructions neuves qu'en dépenses d'amélioration sur le parc ancien.
Sur 2012, en investissements, quelques 50 millions d'euros ont été consacrés à notre développement et à l'entretien de nos logements et en exploitation, près de 8 millions d'euros.
Sur la période 2010 - 2012, plus de 130 millions d'euros contribuent à l'économie locale
Il est important de noter qu'ayant recours majoritairement aux entreprises locales, nous contribuons corrélativement à leur développement et à l'emploi sur notre territoire.

optimiser l'occupation des logements

Depuis plus de 10 ans, LOGÉAL IMMOBILIÈRE ne comptabilise aucun logement vacant et disponible à la location de plus de 3 mois (au 31 décembre de l'année civile). Ce constat est la preuve d'un besoin important de logements sociaux sur les secteurs de présence de LOGÉAL IMMOBILIÈRE d'une part et d'autre part de la mobilisation et d'un savoir faire reconnu des collaborateurs des agences commerciales. Leur objectif : allier réponses aux besoins de populations et performance économique de la Société. Si les pertes financières liées à la vacance des logements se situaient dans la moyenne régionale, le résultat d'exploitation de LOGÉAL IMMOBILIÈRE se trouverait amputé de 20 % ! et c'est alors autant qui ne pourrait être réinvesti dans la construction neuve ou l'entretien et l'amélioration du patrimoine ancien.



La poursuite de la démarche «QUALIPREST»



Fin 2011, l'ensemble des bailleurs de la plate-forme de mutualisation associés à Sodineuf Habitat Normand et Logiseine ont signé avec la délégation régionale de la Fédération française du Bâtiment et la CAPEB la nouvelle charte Qualiprest.
Cette charte constitue le prolongement des engagements pris dans le cadre du référentiel QUALIBAIL® destiné à garantir une qualité de services aux locataires. Cette charte touche les prestataires qui réalisent des travaux d'entretien, de grosses réparations et d'amélioration de leur patrimoine.
Les engagements de la «charte QUALIPREST» concernent aussi bien le respect des délais d'intervention que celui des rendez-vous fixés avec les locataires ou encore la qualité de la relation client.
En signant la charte « QUALIPREST » les fournisseurs disposent d'un agrément commun auprès des 7 bailleurs.
Tout au long de l'année 2012, un travail a été mené afin de mettre au point un site Internet commun aux bailleurs, leur permettant d'échanger électroniquement avec les entreprises et de partager l'information. Il sera opérationnel courant 2013.

L'accompagnement de nos fournisseurs...

Toujours en tant que partenaires de nos entreprises, nous avons créé en 2012 une cellule visant à accompagner nos fournisseurs. Cette cellule, qui se réunit tous les deux mois, examine les différentes situations afin d'anticiper le plus tôt possible d'éventuels retards sur les chantiers ou dysfonctionnements d'ordre technique ou financier.
Il est également fait état des contentieux naissants afin que l'ensemble des directions et services techniques bénéficie d'une information la plus complète et ce afin d'agir le plus en amont possible et de prévenir les défaillances éventuelles.

BONNE PRATIQUE
Toujours vers une plus grande satisfaction… des fournisseurs

Les fournisseurs font partie des acteurs majeurs de la réussite de l'ensemble de nos projets de constructions et d'améliorations réhabilitations. Néanmoins, face aux contraintes économiques que subissent les entreprises, LOGÉAL IMMOBILIÈRE se doit de maintenir des délais de règlements stables et réguliers. Notre objectif a été également d'informer les entreprises de leurs règlements préalablement aux virements.
Depuis 2011, la mise en œuvre de nouvelles applications tels le traitement informatique des factures, l'envoi par mail du détail des virements faits aux fournisseurs et très prochainement la Lecture Automatisée de Documents renforce notre volonté d'être le partenaire de l'ensemble de nos fournisseurs.

L'évaluation des fournisseurs

L'entreprise travaille avec un grand nombre de fournisseurs. Pour répondre aux objectifs d'évaluation des fournisseurs décrits dans la norme ISO 9001, le référentiel Qualibail® ou encore le Label HSS®, la Direction Audit RSE pilote et organise annuellement la commission d'évaluation.
L'objectif est d'inscrire les fournisseurs dans une logique d'amélioration continue de leurs produits / services sur le long terme et de valider avec eux les éventuels plans d'action.
Parmi les critères évalués, on retiendra l'appréciation de la valeur qualitative des travaux, le respect des délais et des rendez-vous, la propreté du chantier et gestion de l'environnement, le nettoyage des lieux après intervention, le respect de la note programme (cahier des charges techniques architecturales et fonctionnelles), la réactivité, le respect des 6 cibles HQE, le respect de la sécurité, le relationnel, etc.
En 2012 l'un des projets de l'entreprise a été d'améliorer le système. Ainsi le groupe de travail piloté par la Direction Audit RSE et le pôle Marchés, ont revu complétement le process d'évaluation, en terme de panel de fournisseurs et en terme de critères d'évaluation.

En 2012 :
197 (43,7 %) entreprises ont été évaluées sur 451 références.

En 2011 :
133 (29,6 %) entreprises ont été évaluées sur 433 références.

De la RPA à l'immeuble d'habitation



FICHE D'IDENTITÉ : RÉSIDENCE COTY
Notre Dame de Gravenchon
Coût des travaux : 2 100 000 € HT
Subventions : 334 400 €
Performance énergétique* actuelle : 287 kWhep/m²/an
Performance énergétique* visée : 88 kWhep/m²/an
(* méthode thce-ex)

LOGÉAL IMMOBILIÈRE se porte chaque année acquéreur de logements anciens. Ainsi pour l'année 2012, ce sont 126 logements qui ont été acquis et près de 80 logements pour lesquels les travaux ont été réceptionnés.

L'affectation initiale de nombreux logements est bien loin de l'idée du logement tel qu'on l'imagine. De cette manière, des cafés, des bars, des bureaux, des résidences de personnes âgées, des gares, des chapelles, et des presbytères ont été achetés au cours des années puis transformés en logements.

La réutilisation de ces locaux contribue à préserver le patrimoine existant, à limiter la densification des centre- villes et à limiter les dégagements de gaz à effet de serres.

La future résidence Coty de Notre Dame de Gravenchon, construite en 1990, était une maison d'accueil pour personnes âgées d'une capacité de 60 lits pour 48 chambres. Compte tenu du manque de lits et de l'évolution des réglementations, l'association qui avait la gestion de cet EHPAD a préféré déménager dans de nouveaux locaux. A l'issue de la métamorphose, 24 familles prendront possession des 4 étages et le rez-de-chaussée deviendra un vaste pôle médical. La bâtisse conservera, dans sa nouvelle vie, une partie de sa destination initiale, l'accueil de public.

Un exemple : projet d'habitation

BILAN FINANCIER :
Coût des travaux : 156 310 € HT
12 salles des bains avant, 14 salles de bains réhabilitées
11 165 € TTC pour la réhabilitation complète d'une chambre

LOGÉAL IMMOBILIÈRE soucieuse d'améliorer le confort des personnes handicapées dépendantes dans ses foyers d'hébergements, a engagé un programme de réhabilitation des salles de bains du foyer Les Papillons Blancs, Edith Clavel à Cléon.

Etat des lieux de la contrainte technique à la contrainte humaine :
- date de construction : 1998,
- 28 chambres à réhabiliter en 2013,
- les chambres ne répondent plus aux normes d'accessibilité actuelles :
  . douche à plus de 25 cm de hauteur avec porte,
  . lavabo sur colonne placé devant la sortie de douche,
  . rayon de giration non respecté,
  . 2 chambres partagent la même salle de bain,
- bâtiment construit sur terre plein sans vide sanitaire,
- salles de bains situées au centre du bâtiment (impossibilité de dévoyer les évacuations),
- chambres occupées toute l'année mais départ des résidents pendant de courtes périodes de vacances.

Recherche de solutions adaptées : un partenariat fort entre la direction de l'établissement, l'équipe soignante et LOGÉAL IMMOBILIÈRE :
Fort de l'expérience de LOGÉAL dans la mise en place de salles de bains préfabriquées, le foyer a accepté la réalisation de 2 salles de bains témoins en août 2012.
Toute l'équipe du foyer et les résidents sont pleinement satisfaits de ces réalisations.
Les réhabilitations vont donc se poursuivre en 2013 et 2014 sur l'ensemble des salles de bains du foyer. Parallèlement, les revêtements de sol des chambres seront changés et des placards seront installés.

RÉSULTATS ENQUÊTES DE SATISFACTION
SUITE AUX TRAVAUX DE RÉHABILITATION

Commune :	Notre-Dame de Gravenchon	Pavilly	Malaunay	Petit Couronne
Nature des travaux :	Création de VMC	Remplacement des chaudières*	Mise aux normes du réseau électrique	Remplacement des portes de garage
Satisfaction des travaux réalisés	83,4 %	100 %	83,3 %	63,4 %
Satisfaction des informations avant travaux	83,3 %	100 %	83,3 %	73,4 %
Gain d'image sur la qualité des logements	83,3 %	100 %	83,3 %	66,5 %

PANEL de 51 locataires

* Remplacement des chaudières gaz par des chaudières à gaz à condensation

Les indicateurs ci-dessous portent sur les différents aspects de la responsabilité de l'organisme en tant qu'acteur économique, vis-à-vis de ses actionnaires et partenaires, et en tant que contributeur à une croissance équitable et durable, en particulier au niveau local.
Ces indicateurs répondent aux enjeux des questions centrales sur la «Loyauté des pratiques» et les «Communautés et le Developpement local» de la norme ISO 26000, et à la Finalité 3 du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux (Dynamiques de développement suivant des modes de production et de consommation responsables).
Ils reprennent les indicateurs des lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) relatifs à la «Performance économique» et la «Société». Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

ECO 1	Gestion du patrimoine	2010		2011		2012	
ECO 1.1	Part du parc ancien réhabilité chaque année	1,77 %		1,55 %		1,57 %	
ECO 1.2	Dépenses moyennes en maintenance et amélioration par logement	2006-2010 1 258,03 €/log		2007-2011 1 369,41 €/log		2008-2012 1 454,22 €/log	
ECO 1.3	Taux de vacance	0,22 %		0,27 %		0,62 %	
	Technique	0,09 %		0,09 %		0,30 %	
	Moins de 3 mois en exploitation	0,13 %		0,18 %		0,32 %	
	Plus de 3 mois en exploitation	0,00 %		0,00 %		0,00 %	
ECO 1.4	Autofinancement net rapporté aux loyers	15,31 %		9,62 %		6,64 %	
ECO 2	Tissu economique local						
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional.						
ECO 2.1	Revenus redistribués aux :	% du CA	K€	% du CA	K€	% du CA	K€
	Salariés	17,28 %	6 683	16,82 %	6 726	17,77 %	7 380
	Fournisseurs et prestataires	121,07 %	46 808	181,60 %	72 616	175,90 %	73 040
	Administrations fiscales	15,56 %	6 017	15,92 %	6 366	15,96 %	6 627
	Banques	13,22 %	5 112	13,36 %	5 342	16,64 %	6 912
	Actionnaires	0,01 %	3,97	0,01 %	4,58	0,01 %	4,58
	Etat (cotisations à des fins redistributives)	0,97 %	376	1,70 %	680	1,30 %	538
ECO 2.2	Investissement annuel pour la croissance brute du patrimoine	57,26 % du C.A		84,86 % du C.A		127,30 % du C.A	
ECO 3	Achats responsables						
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux; prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale.						
ECO 3.1	Pratiques d'achats responsables	non		non		non	
Objectif 2013 : voir page 11 du rapport							
ECO 4	Équité vis-a-vis des fournisseurs						
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Actions engagées pour prévenir la corruption.						
ECO 4.1	Dispositif d'évaluation des fournisseurs sur la qualité et le service rendu	oui		oui		oui	
Voir page 25 du rapport							
ECO 4.2	Actions de prévention de la corruption						
	Information et sensibilisation auprès des collaborateurs	non		non		non	
	Nombre de salariés						
	Description pour la dernière année						
	Formation	non		non		non	
	Nombre de salariés						
	Description pour la dernière année						
	Procédures formalisées de contrôle régulier	oui		oui		oui	
DMR : voir page 37 du rapport							
ECO 5	Innovation						
ECO 5.1	Projets innovants en cours ou réalisés dans l'année	Préparation bascule SGS, labellisation HSS®					

4

ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE



un livret du locataire pour une communication plus efficace

Lorsqu'un nouveau locataire arrive dans son logement il est généralement en attente de toutes les informations qui peuvent faciliter son installation immédiate. Cependant, c'est aussi l'occasion pour son bailleur de communiquer sur d'autres aspects qui porteront sur toute la durée de son occupation du logement. Ainsi il est indispensable de lui donner un document dans lequel il peut se reporter et trouver les renseignements utiles. LOGÉAL IMMOBILIÈRE a réécrit son « livret du locataire » en partenariat avec d'autres bailleurs intervenant sur le territoire de la CREA. Cette réflexion commune a permis de créer un document plus en adéquation avec les attentes et qui prend en compte tous les aspects de la vie locative. Il aborde des thématiques aussi variées que l'utilité du contrat de location, de l'état des lieux ou de l'assurance locative, la constitution du loyer, des charges locatives et leur mode de paiement, les économies d'énergie possibles par des conseils sur l'entretien et l'usage des équipements, des rappels relatifs à la sécurité ou encore nos engagements de service Qualibail®.

Le livret du locataire sera diffusé début 2013



LOGÉAL IMMOBILIÈRE est membre d'HABITAT en Région

L'habitat de demain

Nous avons souhaité fêter les 90 ans de LOGÉAL IMMOBILIÈRE avec nos partenaires : professionnels, entreprises, associations, institutionnels, collectivités. Pour cela, nous avons organisé une conférence débat sur le thème de « l'habitat de demain ». Elus, historien, sociologue, architecte ont pu débattre et apporter leur vision sur l'avenir de notre habitat en France.



Rendre compte de son activité et stimuler le partenariat

Parce que LOGÉAL IMMOBILIÈRE se veut un partenaire attentif des collectivités sur lesquelles elle est implantée, un bilan de l'activité de ses Commissions d'Attribution leur est adressé tous les ans. Dans le même esprit, sont également présentées les principales manifestations organisées pour les habitants de leur territoire. La programmation des travaux qui seront réalisés dans l'année à venir est également jointe à cet envoi. Cette information personnalisée favorise la confiance et le partenariat.

Le conseil d'administration proche des enjeux locaux

La CAISSE D'ÉPARGNE NORMANDIE a souhaité faire du Conseil d'Administration de LOGÉAL IMMOBILIÈRE une instance pluraliste, au plus près des préoccupations locales. Ainsi, les collectivités territoriales y sont majoritairement représentées.

Le Conseil d'Administration détermine les grandes orientations qui guident l'activité de la société, notamment le **Plan Stratégique de Patrimoine** (PSP). En 2012, une évaluation a été menée à mi-parcours. Les efforts sont maintenus.
A la suite de l'élaboration du PSP a été conclue la **Convention d'Utilité Sociale**, outil de partenariat et d'engagement auprès des services de l'Etat.

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Présidente : Madame Nelly TOCQUEVILLE
Vice-présidente : La Caisse d'Epargne Normandie représentée par Monsieur Fouad CHEHADY,

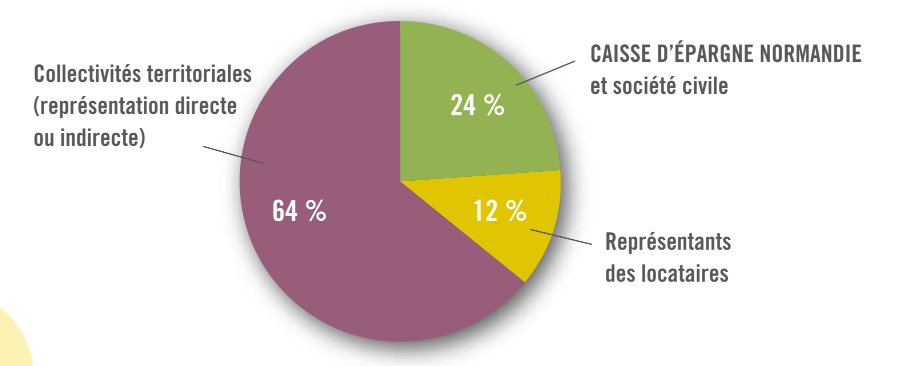
* Monsieur Francis ALABERT,
Monsieur Jean AUVRAY, représentant des locataires CNL,
* La Communauté d'Agglomération Rouen Elbeuf Austreberthe représentée par Monsieur Christophe BOUILLON,
La Communauté de communes Caux Vallée de Seine représentée par Monsieur Daniel DELAUNE,
Madame Marie-Paule CHOLLET,
* La Ville de Malaunay représentée par Monsieur Guillaume COUTEY,
Monsieur Maurice DELATRE, représentant des locataires AVAC,
Monsieur Jean-François DEZ,
Monsieur Daniel GRESSENT,
Monsieur Didier JOUANNE,
* Madame Brigitte LANGLOIS,
* La Ville de Pavilly, représentée par Monsieur Claude LEMESLE,
Monsieur Alain LEPICARD,
Monsieur Philippe LEROY,
La Ville de Barentin, représentée par Monsieur Claude RIGOT,

Censeurs :
* Monsieur Pierre CASTAGNAC,
* Monsieur Jean-Claude COLLIN,
Monsieur Jean-Charles PERQUIER,
Monsieur Philippe ROUSSEL.

Commissaire aux comptes titulaire :
ACTHÉOS Basse Seine Expertise Comptable

* Administrateurs absents sur la photo

Répartition des sièges au sein du Conseil d'Administration



Pour contrôler et renforcer l'activité de la société, le Conseil d'Administration s'appuie sur différents organes chargés de l'assister dans sa mission, à savoir le Bureau, les commissions d'attribution, la commission d'appel d'offres, la commission des ventes, la commission des finances, de l'audit et du contrôle interne.
Les membres des commissions sont désignés par le conseil d'administration.

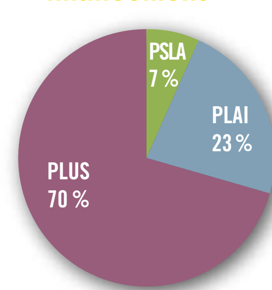
Le **Bureau** se tient généralement quelque temps avant le Conseil d'Administration. Il est chargé de préparer les thèmes qui seront abordés en Conseil (politique des loyers, stratégie patrimoniale…). Lorsqu'il se prononce sur l'arrêté des comptes (mars) ou le budget (octobre), le Bureau siège en formation élargie « **finances, audit et contrôle interne** ».
Il étudie également les opérations de construction et de réhabilitation.
En 2012, le Bureau s'est réuni quatre fois. Il s'est prononcé sur une trentaine de plans de financement qui représentent 211 nouveaux logements et 33 places de foyers.

Les **commissions d'attribution** sont chargées de l'attribution des logements. On compte trois commissions (une par agence). Au total, 85 commissions ont eu lieu en 2012 (72 en 2011).

Les **commissions d'appel d'offres** sont chargées de l'attribution des marchés dont un des lots est supérieur à 100 000 €.
La commission d'appel d'offres s'est réunie 31 fois en 2012 (26 fois en 2011). 202 marchés ont été attribués (184 en 2011). 50 % des marchés passés sont attribués en commission d'appel d'offres pour un montant de 33 millions d'€ en 2012 (contre 18 millions en 2011 soit une progression de 55 %).

La **commission des ventes** s'est réunie 2 fois en 2012. Elle est consultée afin de fixer les prix de vente des logements du parc ancien, des locaux commerciaux ou des terrains. Elle se prononce également lors des ventes aux salariés.

Opérations ayant reçu un avis favorable en 2012 par catégorie de financement



zoom sur le questionnaire d'auto-évaluation du conseil

Cette année, une auto-évaluation du conseil a été réalisée par sondage auprès de ses membres. Huit personnes ont répondu. Il s'agit de mieux connaître les attentes des administrateurs en matière de stratégie, d'organisation, de relations avec l'équipe de direction. Une évaluation globale du fonctionnement des commissions a été également réalisée à cette occasion.
Les résultats de cette enquête témoignent d'une satisfaction générale des membres du conseil quant au travail de cette assemblée.
Cependant, certains points méritent attention. On note ainsi un souhait de mieux communiquer sur les actions du conseil d'administration à l'extérieur, un besoin de formation et d'information (notamment quant aux rôles et responsabilités de chacun), une nécessité d'adapter la durée des conseils à l'ordre du jour afin d'y participer plus pleinement, de préciser l'ordre du jour des commissions et du conseil et d'informer le conseil des difficultés rencontrées lors des commissions.
Certaines actions ont déjà été engagées pour répondre aux souhaits des administrateurs avec notamment la mise en place du livret de l'administrateur.

QUELQUES CHIFFRES



63 % des sondés se sont dits «très satisfaits» quant à la définition des objectifs de l'entreprise

63 % des sondés se sont dits «très satisfaits et satisfaits» quant à la définition des missions des commissions

75 % se sont déclarés «très satisfaits» quant aux outils de pilotage de l'activité mis en place

88 % des sondés se sont déclarés «très satisfaits et satisfaits» des informations concernant les rôles et responsabilité du CA

88 % des sondés sont «très satisfaits et satisfaits» du fonctionnement global du CA



40 % des membres du Conseil ont répondu à l'enquête

38 % des sondés se sont déclarés « satisfaits » des formations organisées

25 % des sondés sont « très satisfaits » de la durée des débats

25 % des sondés se sentent « très » informés quant aux rôles et responsabilités des administrateurs et des membres de la Société

Une gouvernance responsable suppose une structure de décision et un fonctionnement interne efficaces et transparents, fondés sur des engagements formalisés.
En parallèle, un dialogue ouvert et régulier avec les locataires et les collectivités, principales parties prenantes externes de l'organisme, permet de recueillir et répondre à leurs attentes, et de leur rendre compte des décisions et actions de l'organisme. Les indicateurs ci-dessous renvoient aux éléments de profil des lignes directrices du GRI, ainsi qu'aux principes fondamentaux et à la première question centrale de la norme ISO 26000. Le principe de dialogue avec les parties prenantes est également au fondement des Agendas 21 locaux.
Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE

GOV 1	Dialogue et satisfaction des locataires	2010	2011	2012
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société.			
GOV 1.1	**Concertation avec les locataires et leurs représentants**			
	Conseils de concertation locative tenus dans l'année	2 réunions	2 réunions	1 réunion
	dont : *(au-delà des obligations réglementaires)*	0	0	0
	Autres rencontres organisées avec des groupes de locataires	0	0	0
	dont : *(au-delà des obligations réglementaires)*	0	0	0
GOV 1.2	**Résultats des enquêtes de satisfaction des locataires**	82 %	87 %	88 %
GOV 1.3	**Plan d'action pour améliorer la satisfaction des locataires**	oui	oui	oui
	Propreté des parties communes, élaboration des chartes de voisinage			
GOV 2	**Monde associatif**			
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société; Actions de partenariat ou de mécénat.			
GOV 2.1	**Nombre de conventions actives avec les associations et les groupes de résidants**	6	6	7
	Total de la contribution financière	16 412€	18 225 €	14 352 €
	Nombre de locaux mis à disposition	8 locaux	7 locaux	7 locaux
	La liste de nos principaux partenaires est détaillée page 23 du rapport			
GOV 3	**Éthique et transparence**			
GOV 3.1	**Procédures de déontologie**	non	non	non
GOV 3.2	**Feuille de route stratégique**	oui	oui	oui
GOV 3.3	**Évaluation RSE par une tierce partie**	non	non	non
GOV 4	**Dialogue et partage des informations avec les Collectivités**			
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société.			
GOV 4.1	**Dispositif personnalisé d'informations pour des collectivités**	oui	oui	oui
	% du patrimoine couvert par le dispositif	-	-	-
	Voir page 28 du rapport			
GOV 5	**Amélioration du fonctionnement et de la compétence des organes de surveillance et de décision**			
GOV 5.1	**Parité dans les instances dirigeantes**			
	% de femmes en comité de direction	34,40 %	34,40 %	44,11 %
	% de femmes dans le Directoire	na	na	na
	% de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	22 %	19 %	18 %
	La composition du Comité de Direction a évolué courant 2012			
GOV 5.2	**Documents définissant le rôle et les responsabilités des administrateurs**	non	non	non
	Les documents définissant le rôle et les responsabilités des administrateurs seront diffusés début 2013			
GOV 5.3	**Évaluation du fonctionnement du Conseil d'Administration / Conseil de Surveillance**	oui	oui	oui
	Bilan de l'auto-évaluation commenté dans le rapport page 30			

5

DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES



BONNE PRATIQUE

Médaille du travail

LOGÉAL IMMOBILIÈRE a signé en 2012 un accord permettant d'honorer la fidélité de ses collaborateurs.
A l'occasion de la soirée du personnel, ont été récompensées pour leurs années passées dans l'entreprise : 4 personnes (20 ans), 1 personne (25 ans), 3 personnes (30 ans) et 3 personnes (35 ans).

L'accueil du nouveau client : des compétences et une méthode

Chaque année LOGÉAL IMMOBILIÈRE accueille plus de 1 000 nouveaux ménages. Sa dynamique de construction associée aux attentes croissantes des nouveaux locataires rend déterminant ce moment clé qu'est la phase d'accueil et d'installation dans un nouveau logement. La qualité de la relation Client en découle bien souvent.
Pour être à la hauteur de cet enjeu, un vaste plan d'action a été déployé en 2012 conjuguant apports théoriques en matière de relation commerciale (maîtrise des fondamentaux, spécificité du « produit logement », techniques de communication…) et mises en situation concrète (simulations de visites commerciales et d'états des lieux, jeux de rôles…). Ce sont ainsi 70% des collaborateurs des Agences commerciales qui ont été formés. Ce fut également l'occasion de repenser le processus d'accueil tel qu'il était pratiqué de façon à le rendre plus fluide et à favoriser une communication plus efficace.

La formation



Fin 2012, nous avons mis en place un outil de gestion des formations. En effet, la Direction Ressources Humaines s'est dotée du logiciel Premium RH permettant à chaque manager de suivre les actions de formations de son équipe. Grâce à un catalogue qui va s'enrichir au fil des années, chaque manager pourra ainsi construire le passeport de formations de ses collaborateurs.

Le renforcement de notre ligne managériale

Afin de poursuivre notre plan de formation de la ligne managériale, lancé en 2011, nous avons opté cette année pour un programme sur 2 ans permettant de renforcer le lien entre l'équipe de direction et les managers. Notre objectif est de continuer à consolider notre culture managériale. Des Team Building réunissant les membres du Comité de Direction et l'équipe managériale ont permis de travailler ensemble sur des thématiques comme le bien-être au travail afin de proposer des améliorations des conditions de travail au sein de notre entreprise.



une prise de conscience des consignes de sécurité routière



De plus, nous avons mis en place des formations permettant d'enseigner les bonnes pratiques de conduite professionnelle. L'objectif étant de faire prendre conscience des risques de la conduite automobile quotidienne auprès du personnel itinérant. Grâce à notre organisme de formation, les salariés se retrouvent en situation. Ils peuvent ainsi acquérir les bons gestes avec leur propre véhicule. Cette formation a également été ouverte aux salariés non itinérants dans le cadre du Droit Individuel à la formation. Ce n'est pas moins de 35 personnes qui ont suivi la formation sur 2012. Le déplacement est également compatible avec une conduite respectueuse des autres et de l'environnement, c'est pourquoi, nous accentuerons ce point lors des deuxièmes modules de 2013.

La retraite complémentaire



Cette année, notre Société a mis en place un système de garanties collectives de retraite supplémentaire obligatoire à cotisations définies au profit de l'ensemble des collaborateurs.
Cette contribution permettra de bénéficier d'un complément de pension lorsque le salarié partira en retraite. Cette pension sera servie sous forme de rente viagère dont les modalités seront fonction du nombre d'années de cotisations et de son montant. Le financement du système de garanties collectives est entièrement à la charge de l'employeur. Le salarié peut effectuer des versements volontaires, choisir de verser tout ou partie de son intéressement ou monétiser au maximum 5 jours de congés payés. Aujourd'hui, déjà 11 personnes ont décidé de verser un complément.

Le partenariat avec CAP EMPLOI



LOGÉAL IMMOBILIÈRE s'engage dans des démarches d'insertion par l'emploi

Dans le cadre de la semaine pour l'emploi des personnes handicapées, LOGÉAL IMMOBILIÈRE a participé au JOB STUDIO d'Yvetot en novembre 2012. Cette manifestation avait un double objectif : mettre en situation d'entretien de recrutement des demandeurs d'emploi avec l'organisme «CAP emploi» et permettre de nous exposer leurs motivations sur des postes que nous proposons. Une évaluation est proposée aux candidats rencontrés pour le poste de Gardien d'Immeubles.



Les autres projets 2012

La gestion des compétences

En matière de **gestion des compétences**, LOGÉAL IMMOBILIÈRE a souhaité lancer un grand chantier afin de déterminer les chemins de carrières pour l'ensemble des postes de la Société. Toutes les directions ont pu mettre à plat les perspectives existantes au sein de sa propre Direction. Ensuite, les interactions entre Directions ont été définies grâce à une réflexion commune. Ce chantier sera poursuivi sur 2013 afin qu'il puisse apporter de réelles opportunités d'évolutions pour les collaborateurs.

Réduire l'absentéïsme

Concernant **la lutte contre l'absentéisme**, l'année 2012 a été marquée par le lancement d'un groupe de travail en partenariat avec l'ARACT*, destiné à en analyser les causes et les conséquences et à identifier les pistes d'actions à mettre en place dès 2013.





Le lancement de notre intranet

2012 aura marqué un tournant dans notre communication interne.
En effet, LOGÉAL IMMOBILIÈRE possède son intranet. Il est aujourd'hui au cœur de notre productivité et de notre efficacité individuelle et collective. Collaborer, Travailler, Informer, Echanger, Apprendre… sont autant de services qu'offre notre intranet au sein de notre organisation. Désormais, véritable centre de service pour les collaborateurs, il va pouvoir s'enrichir au fil du temps d'outils participatifs et collaboratifs renforçant son efficacité. Il s'inscrit comme un réel outil de partage d'informations, de collaboration et de travail.



* Glossaire : page 37

Les indicateurs ci-dessous reflètent les engagements et la situation de l'organisme, au regard de sa responsabilité vis-à-vis de ses collaborateurs, parties prenantes internes de l'organisme, et premiers artisans de son activité, et de sa responsabilité sociale au quotidien.

Les indicateurs renvoient notamment aux indicateurs des lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) portant sur les ressources humaines et les droits de l'Homme, et aux Questions Centrales de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale sur les «Droits de l'Homme» et les «Relations et conditions de travail». Ils s'inscrivent également dans les Finalités 1 (Cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (Epanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux.

Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

			2010		2011		2012	
HR 1	**Développement de l'emploi**							
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Politiques mises en œuvre en matière de formation ; Nombre total d'heures de formation.							
HR 1.1	**Ventilation des effectifs [1] par type d'emploi**							
		CDI	95,75 %		93,86 %		94,58 %	
		CDD	4,25 %		6,14 %		5,42 %	
		Interim	0 %		0 %		0 %	
HR 1.2	**Ventilation du volume annuel de formation par catégorie de salariés**		Nombre salariés concernés	Nombre d'heures	Nombre salariés concernés	Nombre d'heures	Nombre salariés concernés	Nombre d'heures
		Ouvriers de maintenance	na	na	na	na	na	na
		Personnel de proximité	26	813,60	29	843,00	30	1 176,00
		Employés administratifs	17	542,40	69	1 522,00	62	1 743,00
		Agents de maîtrise	17	571	14	479,50	20	563,50
		Cadres	30	1 639	25	931,00	23	735,00
		Dirigeants	na	na	na	na	na	na
HR 1.3	**Mobilité interne**	nombre de mobilités internes	17		6		16	
		dont nombre de promotions	7		4		10	
		sur total de postes pourvus	14		11		18	
HR 2	**Amélioration continue des conditions de travail**							
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Organisation du dialogue social ; Bilan des accords collectifs ; Conditions de santé et de sécurité au travail ; Bilan des accords signés; Absentéisme; Accidents du travail et maladies professionnelles.							
HR 2.1	**Politique de promotion de la santé des salariés et de l'équilibre vie professionnelle / vie privée**		non		non		non	
HR 2.2	**Taux de satisfaction des salariés**		na		61,40 %		na	
HR 2.3	**Part des absences liées aux maladies professionnelles et accidents du travail**		1,30 %		7,33 %		6,69 %	
HR 2.4	**Politique d'intéressement responsable**		oui		oui		oui	
		Volets de la RSE concernés	ENV ECO GOV		ENV ECO GOV		ENV ECO GOV	

		2010	2011	2012
HR 2.5	**Prévention du harcèlement et des risques psychosociaux**	non	non	non
	• Information et sensibilisation			
	Salariés concernés			
	Description rapide pour la dernière année			
	• Formation	non	non	non
	Salariés concernés			
	Description rapide pour la dernière année			
	• Implication des salariés dans des démarches spécifiques	non	non	non
	Salariés concernés			
	Description rapide pour la dernière année			
HR 2.6	**Nombre de rencontres organisées avec les représentants du personnel**	18	15	12
	Nombre d'accords d'entreprise signés dans l'année	1	2	5
	Description des sujets concernés pour la dernière année	Les accords signés avec les partenaires : part variable, accord médaille du travail LOGÉAL, retraite complémentaire, avenant accord intéressement, NAO		

HR 3	Promotion de l'équité et de la diversité dans l'emploi	2010		2011		2012	
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Rémunérations et leur évolution; Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes ; Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées ; Politique de lutte contre les discriminations.						
HR 3.1	**Ventilation des effectifs[2] par catégorie et par sexe**	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Ouvriers de maintenance	na	na	na	na	na	na
	Personnel de proximité	11,04 %	12,25 %	10,08 %	12,94 %	8,51 %	9,93 %
	Employés administratifs	8,82 %	39,90 %	9,35 %	39,56 %	9,93 %	38,30 %
	Agents de maîtrise	4,44 %	5,89 %	4,31 %	5,76 %	4,96 %	9,22 %
	Cadres	6,64 %	11,02 %	6,48 %	11,52 %	7,80 %	11,35 %
	Dirigeants	#	#	#	#	#	#
	Ventilation des salaires annuels bruts par catégorie et par sexe						
	Ouvriers de maintenance	na	na	na	na	na	na
	Personnel de proximité	24 k€	24 k€	25 k€	25 k€	23,60 k€	22,90 k€
	Employés administratifs	27 k€	27 k€	27 k€	27 k€	27,50 k€	28,30 k€
	Agents de maîtrise	31 k€	29 k€	31 k€	30 k€	30,00 k€	30,70 k€
	Cadres	53 k€	45 k€	54 k€	46 k€	51,80 k€	46,00 k€
	Dirigeants	#	#	#	#	#	#

Le poste d'animateur de proximité est positionné dans la classification des postes administratifs. Cela implique une redistribution des effectifs entre le personnel de proximité et les agents de maîtrise

		2010	2011	2012
HR 3.2	**Taux d'emplois spécifiques (CIE, CI-RMA, contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, contrat d'avenir…)**	2,08 %	2,04 %	4,10 %
	Stagiaires	na	1,65 %	1,03 %
HR 3.3	**Écart entre les 10 % de salaires les plus bas et les 10 % les plus élevés**	2,60 %	2,47 %	2,47 %
	L'objectif était de ne pas réduire le taux de 2011			
HR 3.5	**Contribution à l'emploi de personnes en situation de handicap**			
	Nombre de travailleurs en situation de handicap employés dans l'année	2,50 salariés	3,83 salariés	6,00 salariés
	Equivalent en ETP	1,69 ETP	3,43 ETP	5,50 ETP
	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	69 862 €	56 830 €	56 801 €
	Compensation versée à l'AGEFIPH*	7 372 €	2 941 €	0 €
	** Si l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés n'est pas remplie*			
HR 3.6	**Procédure formalisée et accessible de fixation et d'évolution des rémunérations individuelles**	oui	oui	oui

[1] Effectifs en moyenne sur l'année.
[2] Effectifs en CDI au 31/12 de l'année de référence.

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

• Les indicateurs HR 3.1 et HR 3.3 ne concernent que les effectifs en CDI, hors mandataires sociaux.

• Le mode de calcul de l'indicateur HR 3.3 a été modifié en 2011, pour prendre en compte les primes.

Raisons d'omission :
- \- Information temporairement non collectée ou non consolidée
- na Information non applicable
- # L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

GLOSSAIRE

APL
L'Aide Personnalisée au Logement permet à ses bénéficiaires de réduire leurs dépenses de logement en allégeant la charge de prêt pour les accédants à la propriété et les propriétaires qui occupent leurs logements, ainsi que la charge de loyer pour les locataires. Le montant de l'APL dépend de la situation familiale du bénéficiaire, du montant de ses revenus et de celui de sa charge de logement

ARACT
Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail

ASLL
Accompagnement Social Lié au Logement

BBC
Bâtiment Basse Consommation, soit l'un des 5 niveaux du label haute performance énergétique, à savoir un niveau qui vise une consommation inférieure de 50 % à la consommation énergétique réglementaire pour les bâtiments tertiaires et un niveau d'exigence de 50 kWep/m² en énergie primaire pour le résidentiel. Il s'agit de l'équivalent des Passivhaus en Allemagne

CAF
Caisse d'Allocations Familiales, organisme public en charge des versements d'aides à caractère familial. La CAF verse ainsi diverses aides au logement comme l'APL, l'ALS, l'ALF…

CAL
Commission d'Attribution des Logements

CCAS
Centre Communal d'Action Sociale

CCRY
Communauté de Communes de la Région d'Yvetot

Convention d'Utilité Sociale
Issu de la loi de «mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion» de février 2009, la Convention d'Utilité Sociale (CUS) réorganise le «conventionnement global». Démarche fondée sur le plan stratégique de patrimoine de l'organisme en référence aux politiques locales de l'habitat, la Convention d'Utilité Sociale se présente avant tout comme le cadre contractuel qui fixe, pour une période de 6 ans, les engagements de l'organisme sur ses grandes missions sociales (gestion sociale et attributions, qualité de service, adaptation du patrimoine et production de logements neufs…)

CREA
Communauté d'agglomération Rouen Elbeuf Austreberthe

CVS
Communauté de communes Caux Vallée de Seine

D.A.H.
Direction de l'Aménagement et de l'habitat : Service logement et solidarités : Chargés de missions logements dans le cadre du relogement des ménages relevant du PDALPD.

DMR
Dispositif de Maîtrise des Risques construit sur la base d'une identification et évaluation des risques des activités de la société. Chaque activité identifiée fait l'objet d'un auto-contrôle. Un reporting mensuel est fait à la Direction Générale

EHPAD
Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

ESH
L'Entreprise Sociale pour l'Habitat est une société spécialiste de l'habitat dans toutes ses dimensions. Elle construit, gère et améliore des logements destinés à la location et à l'accession à la propriété. Elle intervient en matière d'aménagement et d'urbanisme pour son compte ou celui d'un tiers. Elle réalise des prestations de services dans tous les domaines de l'habitat. Elle est un opérateur urbain dans le traitement des quartiers. Fin 2006, 284 ESH géraient quelque 2 millions de logements sociaux et logeaient plus de 4,5 millions de personnes

HLM
Habitation à Loyer Modéré

HQE
La certification NF Bâtiments Tertiaires - Démarche Haute Qualité Environnementale permet de distinguer des bâtiments confortables, sains et plus respectueux de l'environnement

LHSS®

Référentiel d'engagements et de cahiers de charges techniques qui vise à préserver le plus longtemps possible l'autonomie de la personne âgée à son domicile. Il cible prioritairement des seniors autonomes auxquels il propose des adaptations techniques de leur logement, des parties communes de leur immeuble et de ses abords pour limiter notamment les risques de chutes et les rendre accessibles. Il propose aussi des services adaptés fournis soit par le bailleur (par ex : détection et report des situations à risques, suivi personnalisé des interventions techniques,…), soit par des partenaires (par ex : information sur les soins à domicile, services sociaux, petit bricolage...)

PDALPD

Le Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées.
C'est le cadre institutionnel de définition et d'harmonisation des initiatives en direction du logement des familles en situation précaire. Il est élaboré conjointement par le Préfet de Département et le Président du Conseil Général, en association avec les partenaires du logement et de l'action sociale. La loi du 31 mai 1990 l'a rendu obligatoire

PLA

Le Prêt Locatif Aidé est issu de la réforme Barre de 1977. Prévu pour allier l'aide à la pierre à l'aide à la personne, il peut accueillir 80 % des ménages grâce à un plafond de ressources supérieur de 50 % aux anciens plafonds HLMO (HLM ordinaires). En septembre 1999, le PLA a été remplacé par le PLUS (Prêt Locatif à Usage Social)

PLAI

Le Prêt Locatif Aidé d'Intégration se destine à des familles qui peuvent connaître des difficultés d'insertion particulières et dont les ressources ne dépassent pas les plafonds

PLS

Le Prêt Locatif Social peut financer l'acquisition ou la construction de logements à usage locatif, ainsi que les travaux d'amélioration correspondants. Le PLS n'ouvre pas droit à une subvention de l'État. En revanche, il permet de bénéficier de la TVA à taux réduit et d'une exonération de TFPB pendant 25 ans

PLUS

Le Prêt Locatif à Usage Social permet d'aider les organismes HLM et les sociétés d'économie mixte à financer la production de logements locatifs sociaux, dans le cadre de la mixité sociale. Une convention est obligatoirement passée entre l'État et l'organisme bénéficiaire : elle fixe notamment le loyer maximum des logements dans la limite d'un plafond de loyer modulé selon le type de logement et la zone géographique ; elle ouvre droit à l'aide personnalisée au logement (APL) pour les locataires

PMR

Il s'agit d'un logement destiné à une Personne à Mobilité Réduite

PSLA

Le Prêt Social Locatif Accession, est un prêt conventionné qui peut être consenti à des personnes morales (organismes HLM, SEM, promoteurs privés…) pour financer des opérations de construction ou d'acquisition de logements neufs après obtention d'un agrément préfectoral et signature d'une convention
Le PSLA comporte des aides fiscales spécifiques :
- une TVA à 7 % pour l'opérateur. Quand le locataire-accédant lève l'option dans les 5 ans de l'achèvement pour acheter le logement qu'il loue, la vente est exonérée de TVA et non assujettie aux droits d'enregistrement
- une exonération de taxe foncière sur les propriétés bâties pendant quinze ans à compter de l'année suivant celle de leur achèvement. Le ménage qui lève l'option bénéficie de cette exonération pour la durée restant à courir

PSP

Plan Stratégique de Patrimoine

RPS

Risques psychosociaux

RSE

Responsabilité Sociale des Entreprises

RT2012

Réglementation Thermique 2012 applicable pour les permis de construire déposés partir du 1er janvier 2013.
Conformément à l'article 4 de la loi Grenelle 1, la RT 2012 a pour objectif de limiter la consommation d'énergie primaire des bâtiments neufs à un maximum de 50 kWhEP/(m².an) en moyenne, tout en suscitant :
- une évolution technologique et industrielle significative pour toutes les filières du bâti et des équipements,
- un très bon niveau de qualité énergétique du bâti, indépendamment du choix de système énergétique,
- un équilibre technique et économique entre les énergies utilisées pour le chauffage et la production d'eau chaude sanitaire

TAUX DE VACANCE

On appelle ainsi le taux d'inoccupation d'un logement

THPE

Le label « Très Haute Performance Énergétique » atteste que le bâtiment respecte un niveau de performance énergétique globale supérieur à l'exigence réglementaire, vérifié grâce à des modalités minimales de contrôle.
Pour le label THPE, les consommations conventionnelles d'énergie primaire doivent être inférieures d'au moins 20 % par rapport à la consommation de référence RT 2005

LOGÉAL IMMOBILIÈRE

5 Rue Saint-Pierre - BP 158
76194 YVETOT Cedex
Tél : 02 35 95 92 00
www.logeal-immobiliere.fr



afaq ISO 9001 Qualité AFNOR CERTIFICATION

EURHO-GR Pour un habitat responsable

Habitat Senior Services®

DELPHIS HABITAT & INNOVATION

HABITAT en Région

ENGAGEMENT DE SERVICE QUALIBAIL REF. 113 AFNOR CERTIFICATION www.afnor.org

FLASHEZ-MOI
Retrouvez ce rapport sur
www.logeal-immobiliere.fr

Réalisation : Service Communication - LOGÉAL IMMOBILIÈRE - Conception : Elodie Guivarc'h - www.elodieguivarch.com
Crédits photos : LOGÉAL IMMOBILIÈRE, A. Landais, Fotolia.